

**PRINSIP-PRINSIP EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK PADA APARAT
DESA
(STUDI KASUS DESA KEBONAGUNG KECAMATAN SIDOHARJO
KABUPATEN WONOGIRI)**

NASKAH PUBLIKASI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Guna mencapai derajat
Sarjana S-1

Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan



**ANANG TRI WIBOWO
A220110020**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

Yani Tromol Pos 1 – Pabelan, Kartasura Telp (0271) 717417 Fax: 715448 Surakarta 57102
<http://www.ums.ac.id> Email: ums@ums.ac.id

Surat Persetujuan Artikel Publikasi Ilmiah

Yang bertandatangan di bawah ini Pembimbing skripsi/tugas akhir:

Nama : Agus Prasetyo, S.Pd,M.Pd.

NIK : -

Telah membaca dan mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi tugas akhir dari mahasiswa :

Nama : ANANG TRI WIBOWO

NIM : A220110020

Fakultas/jurusan : FKIP/PPKn

Jenis : Skripsi

Judul : PRINSIP-PRINSIP EFEKTIFITAS PELAYANAN
PUBLIK PADA APARAT DESA (Studi Kasus
Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo
Kabupaten Wonogiri).

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan.

Demikian persetujuan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Surakarta, 8 Juni 2015

Pembimbing,

Agus Prasetyo, S.Pd,M.Pd

ABSTRAK

EFEKTIFITAS APARAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK

(Studi Kasus Di Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri)

Anang Tri Wibowo, A220110020, Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015, xix + 244 halaman

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan prinsi-prinsip efektifitas pelayanan publik pada aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri berikut kendala dan solusinya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan teknik wawancara, observasi, dan telaah dokumen atau arsip. Teknik untuk menguji validitas atau keabsahan data dilakukan dengan cara triangulasi, khususnya triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data. analisis data dilakukan dengan menerapkan model analisis interaktif melalui proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Indikator yang menjadi acuan dalam menghimpun data penelitian ini meliputi prinsip kesederhanaan (sederhana dan tidak membingungkan), kejelasan dan kepastian (prosedur jelas dan mudah dipahami), keamanan (aman), keterbukaan (mudah diketahui dan dipahami), ekonomis (murah dan terjangkau), keadilan (tidak membedakan), dan ketepatan waktu (sesuai target). Hasil menunjukkan bahwa 1) aparat desa sudah melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sehingga berjalan secara efektif. 2) walaupun sudah berusaha memberikan pelayanan secara optimal namun masih terdapat kendala dalam memberikan pelayanan yaitu muncul dari aparat atau perangkat desa yang belum terampil mengoprasikan komputer, selain itu muncul dari masyarakat yang belum paham prosedur pelayanan di Balai Desa sehingga pelayanan yang diajukan tidak dapat segera ditindaklanjuti karena masih kurang persyaratan yang dibawa, 3) solusi untuk mengatasi kendala prinsip efektifitas pelayanan publik pada aparat desa yaitu dengan mengikut sertakan perangkat ikut kursus komputer secara mandiri maupun dari pemerintah.

Kata kunci: Desa, Prinsip-prinsip Efektifitas, Pelayanan Publik.

Penulis

Anang Tri Wibowo

PENDAHULUAN

Sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia yang membagi atas daerah-daerah besar dan kecil dengan bentuk dan susunan tingkatan pemerintahan terendah adalah desa atau kelurahan. Dalam konteks ini, pemerintahan desa merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada dibawah pemerintah kabupaten. Keberhasilan dari suatu pemerintahan terletak pada pemerintahanya sendiri. Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, maka memberikan suatu pengakuan atas otonomi asli yang ada pada Desa. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 1).

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah. Perlu ada perencanaan yang baik dan formulasi standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah terlebih dahulu ditetapkannya Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah. Pemerintahan daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan terhadap masyarakat di daerahnya. Berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun kalangan pemerintah sendiri. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat. Khususnya pemerintah Desa dituntut untuk efektif di dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Masalah nyata proses

pelayanan pada masyarakat dapat dilihat saat pengurusan surat pengantar pembuatan E-KTP, kartu keluarga (KK), Akta kelahiran, dan urusan administrasi kependudukan yang lain seharusnya dijalankan secara efektif dan tidak berbelit-belit. Peran pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan secara efektif dan efisien, adalah karena selama ini aparat pemerintah identik dengan kinerja yang berbelit-belit, penuh dengan KKN serta tidak ada standar yang pasti.

Pelaksanaan otonomi desa, perangkat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan efektif serta efisien kepada masyarakat. Hal itu tercermin melalui kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan kebutuhan dasar masyarakat. titik berat otonomi daerah saat ini adalah desa yang paling dekat dengan masyarakat dan memberikan pelayanan secara langsung.

Berangkat dari permasalahan tersebut di atas, oleh karena itu dipandang cukup penting untuk mengadakan penelitian tentang “Prinsip-prinsip Efektifitas Pelayanan Publik pada Aparat Desa (Studi Kasus di Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri)”.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan:

1. Bagaimana implementasi prinsip-prinsip efektifitas pelayanan publik oleh aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri?
2. Bagaimana kendala implementasi prinsip-prinsip Efektifitas pelayanan publik oleh Aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala implementasi prinsip-prinsip Efektifitas pelayanan publik oleh Aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri?

METODE PENELITIAN

Tempat penelitian ini adalah Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri. Tahap-tahap pelaksanaan kegiatan sejak persiapan sampai

dengan penulisan laporan penelitian secara keseluruhan dilakukan selama empat bulan, yaitu sejak Januari sampai April 2015. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang memerlukan pemahaman yang mendalam bagi menjawab permasalahan untuk mendapatkan data-data kemudian serta kesimpulan penelitian (Iskandar, 2013:17). Strategi penelitian ini adalah studi kasus tunggal. Strategi penelitian merupakan jenis dan rancangan penelitian yang menetapkan prosedur-prosedur khusus dalam penelitian (Creswell, 2012:17). Adapun studi kasus dalam penelitian ini, yaitu efektifitas aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri dalam memberikan pelayanan publik.

Menurut Maryadi dkk (2010:13), subjek penelitian tergantung pada *setting* penelitian dan peneliti. Subjek penelitian ini terdiri dari Kepala Desa K, Perangkat Desa, masyarakat serta tokoh masyarakat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri. Objek penelitian adalah variabel yang diteliti baik berupa peristiwa, tingkah laku, aktivitas, atau gejala-gejala sosial lainnya (Maryadi dkk, 2010:13). Objek penelitian ini adalah efektifitas aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri dalam memberikan pelayanan publik dengan indikator yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data meliputi metode observasi, wawancara dan dokumentasi atau arsip. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis data kualitatif. penelitian ini menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman. Analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai permasalahan yang dicari dapat terpecahkan secara tuntas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data penelitian ini diperoleh dari wawancara, dokumentasi, dan observasi yang dilakukan peneliti di Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri. Kaitanya dengan Prinsip-prinsip Efektifitas Pelayanan Publik pada Aparat Desa Kebonagung, ditentukan beberapa indikator yang digunakan peneliti dalam mengamati prinsip-prinsip efektifitas pelayanan publik oleh aparat Desa

Kebonagung sesuai prinsip pelayanan dalam Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan.

Indikator yang menjadi acuan dalam menghimpun data penelitian ini meliputi kesederhanaan (sederhana dan tidak membingungkan), kejelasan dan kepastian (prosedur jelas dan mudah dipahami), keamanan (aman), keterbukaan (mudah diketahui dan dipahami), ekonomis (murah dan terjangkau), keadilan (tidak membedakan), dan ketepatan waktu (sesuai target).

Aparat Desa Kebonagung berusaha memayungi peraturan terkait kesederhanaan prosedur bagi seluruh masyarakat dalam hal mengurus administratif di balai desa, Masyarakat cukup membawa surat pengantar dari RT/RW dan foto kopi KK untuk mengurus administratif sesuai kebutuhan, dan Masyarakat dilayani oleh aparat desa secara sederhana dan tidak membingungkan, dengan catatan membawa persyaratan lengkap. Desa Kebonagung berusaha membuat peraturan terkait kejelasan dan kepastian bagi seluruh masyarakat dalam hal mengurus administratif di balai desa, Prinsip kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik dilakukan aparat Desa Kebonagung dengan mengoptimalkan fungsi dari ketua RT/RW masing-masing dusun, Prinsip kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik dilakukan aparat Desa Kebonagung dengan memberikan sosialisasi di Balai Desa.

Prinsip kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik dilakukan aparat Desa Kebonagung dengan menempel informasi di papan pengumuman, Prinsip kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik dilakukan aparat Desa Kebonagung dengan mendatangi pertemuan RT dimasing-masing dusun. Aparat Kebonagung berusaha membuat peraturan terkait keamanan bagi seluruh masyarakat dalam hal mengurus administratif di balai desa, Aparat Desa Kebonagung menjaga keamanan dalam memberikan pelayanan publik dengan mengarsipkan data, Aparat Desa Kebonagung menjaga keamanan dalam memberikan pelayanan publik dengan memerintahkan warga menulis di buku

agenda dan Aparat Desa Kebonagung menjaga keamanan dalam memberikan pelayanan publik dengan menyimpan arsip warga di almari kantor Balai Desa.

Aparat Desa Kebonagung berusaha memayungi peraturan terkait keterbukaan dalam melakukan pelayanan publik, berupaya untuk menciptakan keterbukaan kepada masyarakat melalui informasi yang selalu ditempelkan pada papan pengumuman di balai desa, Aparat Desa Kebonagung berupaya untuk menciptakan keterbukaan kepada masyarakat dengan memberikan penjelasan bagi pertanyaan yang diajukan warga, terkait prosedur administrasi dan Aparat Desa Kebonagung berupaya untuk menciptakan keterbukaan kepada masyarakat dengan memanfaatkan dapat kadus atau perangkat desa yang lainnya untuk menyalurkan informasi kepada masyarakat.

Prinsip ekonomis ditunjukkan dengan membuat peraturan terkait biaya administrasi bagi masyarakat yang gratis. Aparat desa telah menginformasikan hal tersebut melalui pengumuman di balai desa ataupun informasi ke warga ketika menghadiri acara perkumpulan di RT/RW. Aparat Desa Kebonagung berusaha memayungi peraturan terkait keadilan bagi seluruh masyarakat dalam hal menerima pelayanan publik., Aparat Desa Kebonagung dalam memberikan pelayanan tidak membedakan status sosial dan tidak memberikan hak istimewa bagi sebagian golongan, Aparat Desa Kebonagung akan melayani warga sesuai nomor urut antrian atau urutan kedatangan dan Aparat Desa Kebonagung akan memerintahkan warga untuk duduk di ruang tunggu, hingga tiba giliran mendapat pelayanan. prinsip ketepatan waktu dengan pelayanan sudah dilaksanakan oleh perangkat Desa Kebonagung. Perangkat desa berusaha memayungi peraturan terkait ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Aparat Desa Kebonagung juga berusaha menginformasikan kepada warga agar membawa persyaratan yang lengkap, agar ketepatan waktu dalam mengurus surat bisa terealisasi.

Kendala implementasi prinsip-prinsip efektifitas pelayanan publik oleh aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri, diantaranya: Aparat Desa Kebonagung yang sebagian sudah berusia tua, sehingga mengalami

keterbatasan dalam memanfaatkan kecanggihan teknologi, Aparat Desa Kebonagung yang sebagian tidak menguasai komputer, sehingga mengalami kendala dalam memberikan pelayanan, Masyarakat yang tidak datang saat perkumpulan warga, sehingga tidak memahami informasi dari perangkat desa, Masyarakat yang tidak membawa persyaratan lengkap, sehingga mengalami kendala dalam ketepatan waktu, Masyarakat yang tidak membaca informasi di papan pengumuman balai desa, sehingga tidak mengetahui prosedur yang harus dijalani dan Masyarakat yang malu bertanya kepada perangkat desa.

Solusi untuk mengatasi kendala prinsip-prinsip efektifitas pelayanan publik oleh aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri, diantaranya: Perangkat desa yang mengalami keterbatasan dalam penguasaan komputer harus mengikuti kursus, Kepala desa atau perangkat desa lebih intens menjalin komunikasi dengan ketua RT dan RW dalam memberikan informasi kepada masyarakat, Kepala desa atau perangkat desa lebih intens dalam melakukan kunjungan ke acara perkumpulan warga untuk memberikan informasi sekaligus menjalin hubungan baik, Perangkat desa perlu menempatkan papan pengumuman di tempat strategis agar dapat dilihat oleh warga, Perangkat desa perlu memanfaatkan pos ronda yang terdapat di setiap RW untuk memasang pengumuman penting, Kepala desa atau perangkat desa perlu menambah fasilitas di balai desa agar warga tidak merasa jenuh saat menunggu antrian, Masyarakat harus rajin mengikuti kegiatan perkumpulan di wilayahnya, sehingga tidak tertinggal informasi dan Masyarakat harus inisiatif bertanya kepada perangkat desa atau masyarakat lainnya, apabila mengalami kesulitan dalam mengurus surat-surat.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Implementasi Prinsip-prinsip Efektifitas Pelayanan Publik oleh Aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri. Aparat Desa Kebonagung sudah melaksanakan tanggungjawabnya dalam memberikan pelayanan kepada publik secara efektif. Hal tersebut terbukti dengan

penerapan prinsip-prinsip kesederhanaan; kejelasan dan kepastian; keamanan; keterbukaan; ekonomis; keadilan; dan ketepatan waktu.

2. Kendala Implementasi Prinsip-prinsip Efektifitas Pelayanan Publik Aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri, diantaranya: Aparat Desa Kebonagung yang sebagian sudah berusia tua, Aparat Desa Kebonagung yang sebagian tidak menguasai computer, Masyarakat yang tidak datang saat perkumpulan warga, Masyarakat yang tidak membawa persyaratan lengkap, Masyarakat yang tidak membaca informasi di papan pengumuman, Masyarakat yang malu bertanya kepada perangkat desa, Masyarakat yang pada suatu moment tertentu datang dalam jumlah yang banyak.
3. Solusi untuk Mengatasi Kendala Implementasi Efektifitas Pelayanan Publik oleh Aparat Desa Kebonagung Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Wonogiri, diantaranya: Perangkat desa mengikuti kursus komputer, Perangkat desa lebih intens menjalin komunikasi dengan ketua RT dan RW dalam memberikan informasi kepada masyarakat, Perangkat desa lebih intens dalam melakukan kunjungan ke acara perkumpulan warga, Perangkat desa perlu menempatkan papan pengumuman di tempat strategis, Perangkat desa perlu memanfaatkan pos ronda untuk memasang pengumuman penting, Perangkat desa perlu menambah fasilitas di balai desa agar warga tidak merasa jenuh saat menunggu antrian, Masyarakat harus rajin mengikuti kegiatan perkumpulan di wilayahnya, dan Masyarakat harus inisiatif bertanya apabila mengalami kesulitan dalam mengurus surat-surat.
4. Meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tercipta pelayanan yang maksimal dan memuaskan masyarakat, Meningkatkan kemampuan atau *skill* yang dirasa kurang agar pelayanan masyarakat terhambat, Kepala desa sebagai pemimpin di Desa Kebonagung harus terus memberikan contoh yang baik kepada perangkat desa dalam bekerja maupun masyarakat sebagai suri tauladha, Dapat bersikap tegas dan bijaksana dalam memberikan instruksi atau kebijakan agar perangkat melaksanakannya, Masyarakat sebagai warga negara yang baik sudah

seharusnya tertib administrasi dalam hal dokumen kependudukan, dan Agar tercipta kemudahan saat pelayanan, maka warga sebaiknya mengetahui berbagai persyaratan yang dibutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, john well.2012. *research design (pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed)*. Yogyakarta:pustaka pelajar.
- Inskandar. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan sosial*. Jakarta: Ciputat Mega.
- RI. Undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa
- Maryadi, dkk.2010. *pedoman penulisan skripsi FKIP*. Surakarta:Badan Penerbit-FKIP UMS.
- Sugiyono. 2005. *Memahami penelitian kualitatif*.bandung:Alfabeta
- Sugiyono.2006.metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.Bandung:alfabeta.
- Sugiyono.2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.